

---

**Turismo de aventura. Canopy, tirolesa y arborismo.  
Requisitos para la prestación del servicio**

---

**CORRESPONDENCIA:** Esta Norma no tiene ninguna correspondencia con una Norma Internacional.

---

Publicado por el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), Dirección Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, Edif. CNC, San Bartolo Ilopango, San Salvador, El Salvador. Teléfono: 2590-5300  
Sitio Web: <http://www.osn.gob.sv> Correo electrónico: [normalizacion@osn.gob.sv](mailto:normalizacion@osn.gob.sv)

ICS 03.200

NTS 03.58.01:12

---

**Derechos Reservados**

**ÍNDICE****Página**

|   |    |
|---|----|
| PRÓLOGO .....   | ii |
| 1 OBJETO.....   | 1  |
| 2 CAMPO DE APLICACIÓN .....   | 1  |
| 3 DEFINICIONES.....   | 1  |
| 4 REQUISITOS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD .....                           | 3  |
| 4.1 Requisitos de Organización .....  | 3  |
| 4.2 Requisitos específicos para la realización de la actividad.....             | 4  |
| 4.3 Requisitos de Equipamiento .....  | 8  |
| 4.4 Requisitos de Procedimientos.....   | 11 |
| 4.5 Límites y Obligaciones de la Actividad de Canopy, Tirolesa o Arborismo..... | 11 |
| 5 REQUISITOS DEL GUÍA .....   | 12 |
| 5.1 Requisitos de Formación, Competencia y Experiencia Laboral .....            | 12 |
| 5.2 Estado Físico .....   | 13 |
| 5.3 Requisitos en su Desempeño como Guía de Canopy, Tirolesa o Arborismo.....   | 14 |
| 5.4 Primeros Auxilios .....   | 16 |
| 6 CRITERIOS DE COMPETENCIA PARA LA EMPRESA.....                                 | 16 |
| 6.1 Conformidad del cliente .....   | 16 |
| ANEXO A (Normativo) Protocolo de Recepción.....                                 | 17 |
| BIBLIOGRAFÍA .....  | 18 |

## PRÓLOGO

El Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), es el organismo nacional responsable de elaborar, actualizar, adoptar, derogar y divulgar normas técnicas, de acuerdo a la Ley del Sistema Salvadoreño para la Calidad, la cual fue publicada en el Diario Oficial No. 158 del 26 de agosto de 2011.

Esta Norma Técnica Salvadoreña ha sido desarrollada de acuerdo con las reglas establecidas en la NTS ISO/IEC DIRECTIVA 2.

Esta Norma fue aprobada a partir de la NSR 03.58.01:08; “Turismo de aventura. Canopy, tirolesa y arborismo. Requisitos para la prestación del servicio”.

El Comité Técnico de Normalización de Turismo. Canopy. N°58, fue el responsable del desarrollo de esta norma técnica titulada NTS 03.58.01:12; “Turismo de aventura. Canopy, tirolesa y arborismo. Requisitos para la prestación del servicio”, para lo cual participaron las entidades que se mencionan a continuación:

---

### ENTIDADES PARTICIPANTES

Asociación de Guías de Turismo de El Salvador

Asociación Salvadoreña de Operadores de Turismo

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología – CONACYT

Corporación Salvadoreña de Turismo. Ministerio de Turismo

Defensoría del Consumidor

El Salvador Ecolours

Guía Turístico. Hotel Oasis/Asociación de pequeños hoteles

Guía Turístico. Nawal Tours.

Tour Bus

Universidad Francisco Gavidia – UFG

Universidad José Matías Delgado

Organismo Salvadoreño de Normalización – OSN

---

## 1 OBJETO

Esta Norma Técnica Salvadoreña establece los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y competencias para el desplazamiento en cables en las actividades de canopy, tirolesa o arborismo.

## 2 CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica a toda persona natural o jurídica que realicen los servicios de desplazamiento en cables en las actividades de canopy, tirolesa o arborismo.

Esta Norma Técnica Salvadoreña se complementa con las siguientes normas:

- a) NTS 03.54.01:12; *Operadores de Turismo. Especificaciones para la prestación del servicio*;
- b) NTS 03.55.01:12; *Guías de Turismo. Requisitos para la prestación del servicio*.

## 3 DEFINICIONES

Para los propósitos de esta Norma Técnica Salvadoreña se aplican los términos y definiciones siguientes:

### 3.1

#### **arborismo (circuito cuerdas altas, hard rock)**

actividad que consiste en desplazarse entre dos puntos fijos a través de puentes colgantes o estructuras similares, manteniendo el equilibrio, sujeto a una línea de seguridad a través de un mosquetón

### 3.2

#### **ascendedor**

elemento de progresión que puede ser de uso manual, ventral o pedal y que sirve para trepar por una cuerda

### 3.3

#### **canopy**

actividad cuyo fin es deslizarse sobre o entre las copas de árboles y estructuras con plataformas intermedias, empleando poleas (rondanas), arneses y un sistema de control (velocidad y control del cuerpo), sobre un cable, sujeto entre puntos fijos, elevado en todo el trayecto con respecto al nivel del suelo, y con un desnivel suficiente para que las poleas se deslicen por gravedad

### 3.4

#### **circuito**

conjunto de líneas

**3.5****cordín**

porción de cuerda de 8 mm o menos de diámetro y longitud hasta 3 m, que se emplea como elemento de seguridad para realizar un anclaje en caso de emergencia

**3.6****descendedor**

elemento de seguridad de uso ventral y que sirve para controlar el descenso por una cuerda

**3.7****deysi**

cinta empleada como elemento de ayuda para ascender por cuerdas fijas con ascendedores o como medio de anclaje de largo regulable

**3.8****estribo**

cinta con peldaños empleada como elemento de progresión

**3.9****línea**

tramo de cable entre dos puntos fijos en altura (árboles, torres u otros)

**3.10****línea de vida**

tramo de cable o cuerda anclado en ambos extremos para conectar mosquetones de seguridad

**3.11****mosquetón**

clip de gran resistencia con o sin seguro, diseñado para conectar diferentes dispositivos de sujeción y/o amarre

**3.12****plataforma**

plano horizontal o inclinado descubierto y elevado con barandas y/o línea de vida sobre el suelo, donde los clientes inician o terminan el desplazamiento de una línea

**3.13****polea**

rueda móvil alrededor de un eje, con un canal o garganta en su circunferencia, a través de la cual pasa la línea

**3.14****punto de anclaje**

árbol, torre, estructura u otro punto fijo al cual se conecta el cable de acero para constituir una línea

**3.15****tacones**

pieza de madera u otros materiales que se instalan en los puntos de anclaje para prevenir el daño de los mismos por el anclaje del cable de acero

**3.16****tiroleza**

actividad cuyo fin es desplazarse entre dos puntos fijos sobre una barranca ligera, arroyo o similar, empleando poleas y arneses, sobre un cable o cuerda estática o semi estática, sujeto entre dichos puntos, para que las poleas se deslicen por gravedad o en forma manual

**4 REQUISITOS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD**

Para el desarrollo de las actividades de canopy, tiroleza o arborismo, se debe cumplir con los requisitos mínimos generales, de gestión, calidad y de competencias siguientes:

**4.1 Requisitos de Organización**

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de canopy, tiroleza o arborismo, debe tener una organización mínima que le permita:

- a) tener y publicitar una dirección física (lugar donde se contratan los servicios u oficinas relacionadas) donde la persona o empresa puede ser ubicada;
- b) mantener en esta dirección física el mínimo de facilidades que permitan la realización y tratamiento de las reservas y contratación de servicios mediante comunicaciones telefónicas, correo postal y/o electrónico y que permita procesar todos los documentos necesarios para el buen desempeño de la actividad;
- c) poseer un organigrama básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando su personal sea mayor o igual a tres personas;
- d) asegurarse de contar con el personal adecuado y necesario para el desarrollo de las actividades en terreno;
- e) mantener al personal informado y capacitado, de acuerdo a sus necesidades y cargos;
- f) desarrollar la actividad, de manera adecuada, pertinente y dentro de los parámetros de la norma así como de acuerdo a lo ofrecido al cliente;
- g) tener y desarrollar políticas propias respecto de temas, tales como, respeto del medio ambiente, resolución de conflictos, calidad de servicios, relación con prestadores de servicios, planes de mantenimiento y presentación de equipos y materiales y similares, conservando los registros y hojas de vida correspondientes;

- h) mantener en buen estado operativo los equipos y materiales necesarios para el desarrollo de la actividad;
- i) asegurarse que toda la logística para la actividad se encontrará disponible en el momento y lugar adecuado;
- j) mantener, en caso de ser propietarios, los vehículos en condiciones de calidad y seguridad de acuerdo a la normativa vigente, para el transporte de personas y/o equipos desde y hacia los lugares predestinados para realizar la actividad, así como de acuerdo a los parámetros requeridos para el desarrollo de la actividad;
- k) asegurarse que la calidad y seguridad de todo servicio contratado a terceros, corresponde a los parámetros de lo ofrecido para la actividad;
- l) asegurarse que el personal que realiza el guiado de las actividades de canopy, tirolesa o arborismo, cumpla con los requisitos de la Norma NTS 03.55.01:08, Guías de Turismo. Especificaciones para el desempeño;
- m) acoger adecuadamente a sus clientes observando los procedimientos escritos de recepción, tal como es descrito en Anexo A;
- n) evaluar la actividad y responder reclamos en los casos que corresponda dentro de un tiempo razonable.

#### **4.2 Requisitos específicos para la realización de la actividad**

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio de canopy, tirolesa o arborismo debe cumplir con los requisitos mínimos específicos siguientes:

##### **4.2.1 Programas**

Debe tener para cada actividad una ficha técnica descriptiva que consigne la información mínima siguiente, según corresponda:

- a) duración de la actividad (horas);
- b) posición geográfica de la actividad;
- c) época del año;
- d) condiciones meteorológicas del lugar;
- e) número de participantes mínimo y máximo;
- f) limitaciones y/o restricciones de la actividad (condición física, edad, salud, uso de joyas y otros);

- g) descripción y objetivos de la actividad;
- h) variedad de la actividad (canopy, tirolesa, arborismo);
- i) medios de transporte terrestre;
- j) equipos y materiales incluidos y no incluidos;
- k) otros servicios incluidos y no incluidos;
- l) sugerencia de ropa y equipo a utilizar;
- m) información de seguros;
- n) tarifas y condiciones de éstas;
- o) realizar una evaluación sistematizada de las actividades o programas;
- p) dar seguimiento de forma sistematizada a las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes.

#### **4.2.2 Documentación Contractual**

Antes de la realización de la actividad, se debe para cada cliente, consignar la información mínima siguiente:

- a) nombre, edad, DUI o pasaporte y nacionalidad;
- b) actividad, fecha y lugar donde se realizará la actividad;
- c) datos de contacto, de la persona con la que se debe comunicar en caso de emergencia;
- d) declaración de salud (alergias, medicamentos contraindicados, régimen especial, operaciones recientes, embarazo, afecciones cardíacas y otros) de acuerdo a las exigencias de la actividad.

#### **4.2.3 Seguros**

La persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de canopy, tirolesa o arborismo, debe contar como mínimo con un seguro de accidentes personales para las actividades de turismo aventura o equivalentes, el cual debe incluir a clientes y guía(s) e informar explícitamente las restricciones que impone el seguro sobre la cobertura, tales como límites de edad, enfermedades preexistentes u otros.

**Nota 1:** Este requisito podrá no aplicarse en caso el cliente demuestre poseer un seguro antes indicado. El operador de turismo podrá decidir si lo exceptúa.



#### **4.2.4 Prevención y manejo de riesgos**

**4.2.4.1** Se debe tener un plan de manejo de riesgos documentado para la actividad guiada ofrecida, que debe incluir como mínimo lo siguiente:

- a) identificación y evaluación de los riesgos asociados al diseño del circuito de canopy, tirolesa o arborismo, según corresponda;
- b) y evaluación de los riesgos asociados al medio de transporte terrestre utilizado;
- c) definición de criterios para evaluar el nivel de riesgo, condiciones y factores asociados a la práctica de la actividad, tanto para los guías como para los clientes;
- d) identificación y evaluación de los riesgos asociados a las caminatas a realizar;
- e) definir un lenguaje sencillo y claro para dar las indicaciones técnicas y códigos de comunicación a los clientes;
- f) zonas de práctica para entrenamiento del personal;
- g) los elementos que pueden afectar el nivel de riesgo (condiciones meteorológicas, grado de dificultad para acceder a equipos de emergencia y similares);
- h) condiciones relativas a la práctica de la actividad (número de participantes, variedad de la actividad, idioma que se maneja u otros);
- i) caracterización del cliente (edad mínima, salud, condiciones físicas, experiencia u otros);
- j) evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de los clientes;
- k) evaluación del nivel de riesgo atribuido a la actitud y comportamiento de el o los guía(s);
- l) instrucciones mínimas entregadas a los clientes;
- m) criterios para suspender la actividad;
- n) provisión de equipos de seguridad y de primeros auxilios;
- o) política de mantenimiento de equipos (incluye los vehículos);
- p) verificación diaria y regular (apreciación del cliente, evaluación de las condiciones meteorológicas y similares);
- q) equipos de comunicación;
- r) historial de incidentes y accidentes;

s) procedimiento de análisis final de la actividad, que incluya el comportamiento de los clientes según su nivel de esfuerzo y exigencias técnicas pedidas, y que en caso de accidente y/o incidente, incluya las particularidades del caso;

t) política de mantenimiento del equipo utilizado para la actividad y vehículos de transporte.

**4.2.4.2** El plan de manejo o administración de riesgos, debe ser revisado anualmente y cada vez que ocurra algún evento que lo amerite (cambio en la legislación, en la organización de la empresa u otros).

**4.2.4.3** Debe llevarse una bitácora de incidentes y accidentes ocurridos durante el desarrollo del programa.

**4.2.4.4** Mantener registros que evidencien la aceptación de los riesgos y exoneración de responsabilidades al operador de turismo, debidamente firmados por los clientes.

#### **4.2.5 Respuestas a las emergencias**

**4.2.5.1** Se debe contar con un plan de respuesta a situaciones de emergencia que debe incluir como mínimo lo siguiente:

- a) identificación de las personas responsables de la aplicación del plan de emergencia (jefe de guía, guía u otro);
- b) roles del personal implicado en el plan de respuesta a las emergencias;
- c) equipos de comunicación;
- d) primeros auxilios;
- e) evacuaciones de emergencia, incluyendo los medios para trasladar a una persona enferma o accidentada a un establecimiento de salud local;
- f) identificación y ubicación de los organismos y personas a contactar en caso de emergencia (rescatistas, ambulancia, Cuerpo de Socorro u otros);
- g) procedimientos de rescate;
- h) gestión y manejo básico de crisis;
- i) medidas de seguridad en caso de catástrofes naturales (incendios forestales, erupciones u otros).

**4.2.5.2** El plan de respuesta a las emergencias, debe ser revisado anualmente y cada vez que ocurra algún evento que lo amerite.

**4.2.5.3** Se debe mantener una política activa de información al cliente de las condiciones referidas a las respuestas de emergencia.

**4.2.5.4** La organización debe tener un plan de entrenamiento (ejercicios, simulaciones) para que el personal conozca y sea capaz de reaccionar de acuerdo al plan de emergencia, manteniendo los registros correspondientes.

#### **4.2.6 Manejo de los reclamos**

Se debe tener un procedimiento para la resolución de quejas, sugerencias y reclamos, en el cual se definan mecanismos de recepción, responsables y tiempos de resolución de los mismos.

### **4.3 Requisitos de Equipamiento**

**4.3.1** Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de canopy, tirolesa o arborismo, debe cumplir con los requisitos mínimos siguientes:

a) contar con una adecuada planificación, selección y exigencia de equipo;

b) contar con el equipamiento fijo mínimo siguiente, según corresponda:

b.1) canopy o y tirolesa:

- puntos de anclaje (árboles, torres u otros);
- cable de acero con alma de acero o polipropileno de 3/8 de pulgada o 9.5 mm o mayor o material equivalente, de calidad certificada;
- abrazaderas para el diámetro del cable, de calidad certificada;
- plataformas;
- tacones o tacos protectores;
- colchonetas de protección en las plataformas;
- anclajes para autoasegurarse.

b.2) arborismo:

- puntos de anclaje (árboles, torres u otros);
- cable de acero con alma de acero o polipropileno de 3/8 de pulgada o 9.5 mm o mayor o material equivalente, de calidad certificada;
- abrazaderas para el diámetro del cable, de calidad certificada;

- estructuras colgantes (puentes, cables y otros);
  - plataformas;
  - tacones o tacos protectores;
  - anclajes para autoasegurarse.
- c) tener a disposición del cliente, los equipos y vestimenta técnica, en buen estado de funcionamiento y operatividad, y acordes a las medidas de los clientes;
- d) verificar todo equipo antes, durante y después de cada actividad, de acuerdo a la normativa aplicable; esta actividad es responsabilidad del guía de la actividad y debe incluir la verificación del equipamiento específico para el desplazamiento;
- e) retirar los equipos que han cumplido la vida útil y los defectuosos, los cuales deben ser inutilizados y/o eliminados para evitar su uso;
- f) llevar un botiquín de primeros auxilios en los medios de transporte terrestre y otro a disposición en algún punto del circuito.

**4.3.2** Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de canopy, tirolesa y arborismo, debe contar con equipos y vestimenta para sus clientes y guía(s), según corresponda, considerando como mínimo lo siguiente:

**4.3.2.1** Equipo móvil del guía de canopy, tirolesa y arborismo.

- a) mosquetones con seguro, de calidad certificada;
- b) estribo, de calidad certificada;
- c) cordines o cintas express, de calidad certificada;
- d) casco de montaña u otro adecuado para la actividad, de calidad certificada;
- e) arnés, de calidad certificada;
- f) equipo de comunicación con cobertura;
- g) polea para el cable del circuito, de calidad certificada;
- h) cinta para autoseguro, de calidad certificada;
- i) cinta de anclaje a la polea, de calidad certificada;
- j) mosquetón, de calidad certificada;

- k) ascendedores y descendedores, de calidad certificada;
- l) guantes adecuados para la actividad, de calidad certificada.

#### **4.3.2.2** Equipo móvil y vestimenta para el cliente de canopy, tirolesa y arborismo.

- a) mosquetones con seguro, de calidad certificada;
- b) casco de montaña u otro adecuado para la actividad, de calidad certificada;
- c) arnés, de calidad certificada, de calidad certificada;
- d) polea para el cable del circuito, de calidad certificada;
- e) cintas para autoseguro, de calidad certificada;
- f) cinta de anclaje a la polea, de calidad certificada;
- g) mosquetón con seguro, de calidad certificada;
- h) guantes adecuados para la actividad, de calidad certificada.

#### **4.3.2.3** Equipo complementario del circuito de canopy, tirolesa y arborismo

- a) camilla de primeros auxilios;
- b) botiquín de primeros auxilios;
- c) cuerda estática de rescate de al menos 60 m de longitud y 9 mm de diámetro;
- d) equipo de comunicación con cobertura en toda el área de la actividad.

**4.3.3** Se debe tener un plan de mantenimiento de equipos documentado, que debe incluir al menos los puntos siguientes:

- a) instrucciones o guía de uso y mantenimiento;
- b) periodicidad o frecuencia del mantenimiento;
- c) normativa que se aplica para el mantenimiento de los equipos.

#### **4.4 Requisitos de procedimientos**

Toda persona natural o jurídica que ofrezca el servicio guiado de canopy, tirolesa o arborismo, debe tener establecidos como mínimo los procedimientos documentados para las funciones siguientes:

- a) reserva, venta y cancelaciones;
- b) recepción y despedida de los clientes;
- c) manejo de grupos en terreno en relación a la actividad;
- d) análisis y evaluación de la actividad;
- e) tratamiento de los reclamos;
- f) manejo de riesgos;
- g) respuesta a emergencias en relación a la actividad;
- h) contratación y entrenamiento de personal;
- i) manejo y mantenimiento de equipos y materiales;
- j) adquisición y tratamiento de información relevante (condiciones meteorológicas, u otras).

#### **4.5 Límites y obligaciones de la actividad de canopy, tirolesa o arborismo**

Para toda actividad guiada de canopy, tirolesa o arborismo, se debe cumplir con los requisitos siguientes:

##### **4.5.1 Obligaciones de la persona natural o jurídica que presta el servicio**

- a) asegurarse que el lugar seleccionado para el circuito de canopy, tirolesa o arborismo, esté libre de elementos ajenos al terreno tales como, cables eléctricos, edificaciones, cercos y otros, y además contemple vías de evacuación claramente señalizadas;
- b) para la actividad de canopy, asegurarse de contar con circuitos diseñados o aprobados por un profesional o entidad competente en diseño estructural;
- c) proveer a los clientes el equipo y la vestimenta de la actividad, los cuales deben estar en buen estado de conservación y responder a la normativa aplicable;
- d) informar a los clientes en el momento de la contratación del servicio, sobre el calzado y la ropa personal apropiada para la actividad;

- e) en el lugar seleccionado, el guía debe informar a los clientes, antes de equiparse, en qué consistirá la actividad, indicando la duración de la actividad, señales visuales básicas y procedimientos a seguir frente a problemas o emergencias;
- f) el guía debe armar y probar adecuadamente el equipo que usará su cliente y efectuar los chequeos pertinentes antes del desarrollo de la actividad;
- g) el guía no debe permitir a un cliente que no se encuentre en condiciones de realizar la actividad o no acate las instrucciones dadas por el guía (por ejemplo: bajos los efectos de alcohol o estupefacientes u otro).

#### 4.5.2 Requisitos de los clientes

Los clientes que participan en la actividad guiada de canopy, tirolesa o arborismo deben cumplir con los requisitos mínimos siguientes, según corresponda:

- a) edad mínima siete años, con autorización por escrito de uno de los padres o tutor e ir acompañado en el deslizamiento, con un guía;
- b) edad mínima nueve años para deslizamiento solo, con autorización por escrito de uno de los padres o tutor;
- c) el peso máximo de un cliente no debe exceder de 130 kg.

#### 4.5.3 Límites de clientes por guía

| Clientes | Guías |
|----------|-------|
| 1 a 8    | 2     |
| 9 a 16   | 4     |
| 17 a 24  | 8     |

### 5 REQUISITOS DEL GUÍA

Toda persona natural para ser guía especializado de canopy, tirolesa o arborismo, debe cumplir con los requisitos y criterios de desempeño siguientes, según corresponda:

#### 5.1 Requisitos de Formación, Competencia y Experiencia Laboral

##### 5.1.1 Formación

El guía de deslizamiento en cables o canopy, tirolesa o arborismo debe cumplir con los requisitos establecidos en la Norma NTS 03.58.01:12.

### **5.1.2 Conocimientos y competencias del guía**

Todo guía de canopy, tirolesa o arborismo, debe tener suficiente comprensión y dominio de los siguientes temas para planificar y realizar la actividad en todas las condiciones típicas que se encuentren en el entorno local, y planificar y responder a posibles emergencias durante la actividad:

- a) planificación y gestión de la actividad;
- b) equipos, materiales e implementos (manejo de poleas, resistencia de arnés u otros);
- c) manejo de cuerdas;
- d) trabajo en altura;
- e) primeros auxilios;
- f) comunicaciones;
- g) prácticas de seguridad;
- h) procedimientos de deslizamiento;
- i) procedimiento de accidente y rescate;
- j) técnicas de rescate y evacuación;
- k) conocimiento y comprensión de la legislación y los requisitos legales relacionados con la actividad;
- l) cuidado del medio ambiente;
- m) cuidado de los clientes;
- n) evaluación del sector.

### **5.1.3 Experiencia**

Para que una persona natural sea autorizado por el MITUR como guía de canopy, tirolesa o arborismo, debe demostrar experiencia en la especialidad, con un mínimo de 250 h de práctica realizadas, las que consideren funciones de enviador, receptor, rescate y tanden, registradas en su libro bitácora y las evidencias de formación en la especialidad.

## **5.2 Estado Físico**

El guía para actividades en canopy, tirolesa o arborismo, debe demostrar, mediante exámenes médicos o certificado médico vigente, capacidad física acorde con la actividad.



### **5.3 Requisitos en su desempeño como guía de canopy, tirolesa o arborismo**

#### **5.3.1 Requisitos generales**

Todo guía de canopy, tirolesa o arborismo, durante su desempeño como tal, debe cumplir con los requisitos siguientes:

- a) respetar todos los límites de la actividad, de acuerdo a esta Norma;
- b) conocer y respetar la condición física de sus clientes;
- c) conocer y respetar sus propios límites;
- d) asegurarse que los clientes cuenten con los elementos de seguridad que la actividad requiere;
- e) asegurarse que los clientes cuenten y utilicen adecuadamente el equipo y vestimenta de la actividad;
- f) asegurarse que los equipos y vestimenta a utilizar se encuentren en adecuado estado de funcionamiento y operatividad;
- g) conocer y respetar el plan de prevención y manejo de riesgos;
- h) llevar una bitácora con registro de los principales acontecimientos de la actividad.

#### **5.3.2 Habilidades de liderazgo**

El guía de canopy, tirolesa o arborismo, debe contar con las habilidades de liderazgo para el manejo de grupos, de acuerdo a la Norma NTS 03.55.01:12.

#### **5.3.3 Procedimientos relacionados con el canopy, tirolesa o arborismo**

El guía de canopy, tirolesa o arborismo debe demostrar competencia para aplicar los procedimientos siguientes relacionados con la actividad:

##### **5.3.3.1 Planificación y preparación de la actividad**

- a) elaboración de listado de participantes en la actividad, incluido el guía;
- b) verificar que el circuito esté operativo;
- c) plan de emergencia y preparación del equipo.

**5.3.3.2 Información previa a la actividad**

- a) preparación del equipo para la actividad;
- b) asignación de equipos;
- c) descripción de la actividad;
- d) utilización de equipos de seguridad;
- e) peligros propios de la actividad;
- f) procedimientos en caso de problemas/emergencias;
- g) consideraciones del lugar/medioambientales;
- h) comunicación.

**5.3.3.3 Realización de la actividad**

- a) equipamiento y comprobación previa a la actividad;
- b) control de salida;
- c) control de llegada;
- d) control continuo de las condiciones medioambientales;
- e) alerta permanente del comportamiento de los clientes;
- f) identificación de los peligros de la actividad;
- g) reacción apropiada a problemas y emergencias;
- h) control del desplazamiento y llegada segura.

**5.3.3.4 Procedimiento de término de la actividad**

- a) comprobación del estado del cliente;
- b) comprobación de equipos y materiales;
- c) cuidado del equipo y mantenimiento después de la actividad.

### **5.3.3.5 Rescate y evacuación**

Aplicación del plan de emergencia considerando además los aspectos siguientes:

- a) reconocimiento del circuito y vías de evacuación;
- b) reconocimiento de situaciones de emergencia;
- c) recuperación controlada de un cliente en la línea;
- d) acciones efectivas de emergencia en tierra;
- e) conocimiento de técnicas de rescate;
- f) gestión de situaciones de emergencia incluyendo la coordinación con los servicios de emergencia.

### **5.4 Primeros auxilios**

El guía de canopy, tirolesa o arborismo, debe completar como mínimo un curso en primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar (RCP) y contar con un certificado vigente otorgado por una institución autorizada.

## **6 CRITERIOS DE COMPETENCIA PARA LA EMPRESA**

La empresa que da el servicio canopy, tirolesa o arborismo, cuando cumpla con los criterios siguientes:

### **6.1 Conformidad del cliente**

**6.1.1** Posee un mecanismo que le permite registrar, analizar y archivar la información entregada por el cliente, respecto a su experiencia y el grado de satisfacción con la actividad realizada.

**6.1.2** Mantiene los adecuados niveles de reserva y privacidad en el tratamiento de la información proporcionada por el cliente.

**6.1.3** Evalúa, al menos, una vez por temporada, el nivel de aceptación de sus servicios por parte de los clientes.

**6.1.4** La organización emprende las acciones necesarias para mejorar los servicios en función de la medición de la satisfacción del cliente.

**ANEXO A****(Normativo)****Protocolo de Recepción**

El siguiente es el protocolo que se considera, que una persona natural o jurídica debe cumplir para una adecuada recepción de sus clientes para el desarrollo de la actividad de Canopy, tirolesa o Arborismo.

- a) presentación del (de los) guía(s);
- b) presentación de la actividad;
- c) desarrollo de los objetivos;
- d) presentación de los parámetros bajo los cuales se manejará la actividad;
- e) entrega de equipo;
- f) presentación de los códigos de comunicación;
- g) presentación de los parámetros de seguridad;
- h) presentación de los parámetros de respeto al medio ambiente;
- i) presentación de posibles escenarios;
- j) respuesta a preguntas e inquietudes de los clientes;
- k) procede a una revisión y chequeo de equipo de los clientes.

**BIBLIOGRAFÍA**

- [1] *NCh 3025.Of2006. Turismo de Aventura. Desplazamiento en cables: canopy, tirolesa y arborismo. Requisitos. Instituto Nacional de Normalización. Chile. 2006.*



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

**Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN)**  
Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, costado norte  
Edif. INSAFORP, Edif. CNC, San Bartolo Ilopango,  
San Salvador, El Salvador C.A.

**NTS 03.58.01:12**

**ICS 03.200**